Gestion des Utilisateurs et des Rôles dans SugarCRM Open Source version 4.5.1

Version 1.0.1

Mentions légales

Ce document est susceptible de modification à tout moment sans notification.

Disclaimer / Responsabilité

3aCRM documents distributed under the License are distributed on an “AS IS” basis, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, either expressed or implied. See the License for the specific language governing rights and limitations under the License.

3aCRM ne fournit aucune garantie en ce qui concerne ce mode d’emploi et ne saurait être tenu pour responsable des erreurs qu’il contient ni des dommages éventuels, directs ou indirects, qui pourraient résulter de l’utilisation des informations qu’il contient. Veuillez vous référer à la Licence pour connaître les droits et les limitations fixés par la Licence.

Trademarks / Marques

All the trademarks in this document are registered by their owner.

Toutes les marques citées dans ce mode d’emploi sont déposées par leur propriétaire respectif.
SugarCRM, Sugar Suite, Sugar Open Source sont des marques déposées ou des marques commerciales de SugarCRM, Inc.

Avant-propos

Au cours de votre lecture, vous rencontrerez les icônes suivantes :

Info

Informations supplémentaires relatives au sujet traité.

Conseil

Vous recommande une technique ou une marche à suivre.

Nous contacter

En cas de problème ou de question, n'hésitez pas à nous contacter :

- Par e-mail : contact@3acrm.com
- Par téléphone : +33 (0)8 71 49 23 32
- Par fax : +33 (0)3.21.65.39.75
- Par Internet : http://www.3acrm.com

Sommaire

Chapitre 1

Les utilisateurs

1.1. Créer un utilisateur

Info

Seuls les administrateurs ont la possibilité de créer un utilisateur.

Info

Les clients en mode On-Demand n'ont pas la possibilité de créer un utilisateur. Seules les équipes techniques de 3aCRM ont cette possibilité.

Pour créer un nouvel utilisateur :

1. Cliquez sur **Administration** (①)
2. Dans la partie **Utilisateurs** (②), cliquez sur **Gestion des utilisateurs** (③)

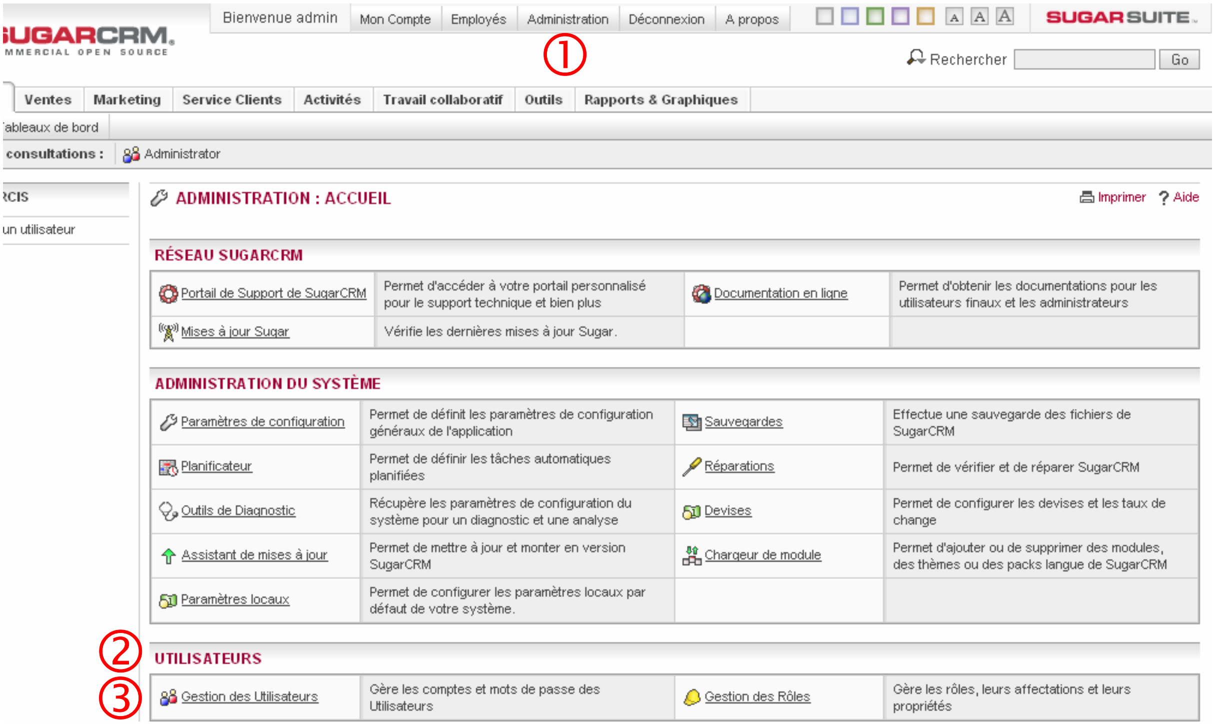


Figure 1.1 : Administration.

3. Vous accédez à la liste des utilisateurs.
4. Cliquez sur **Créer un utilisateur** (cf. Figure 1.2 – page 6 – ④).

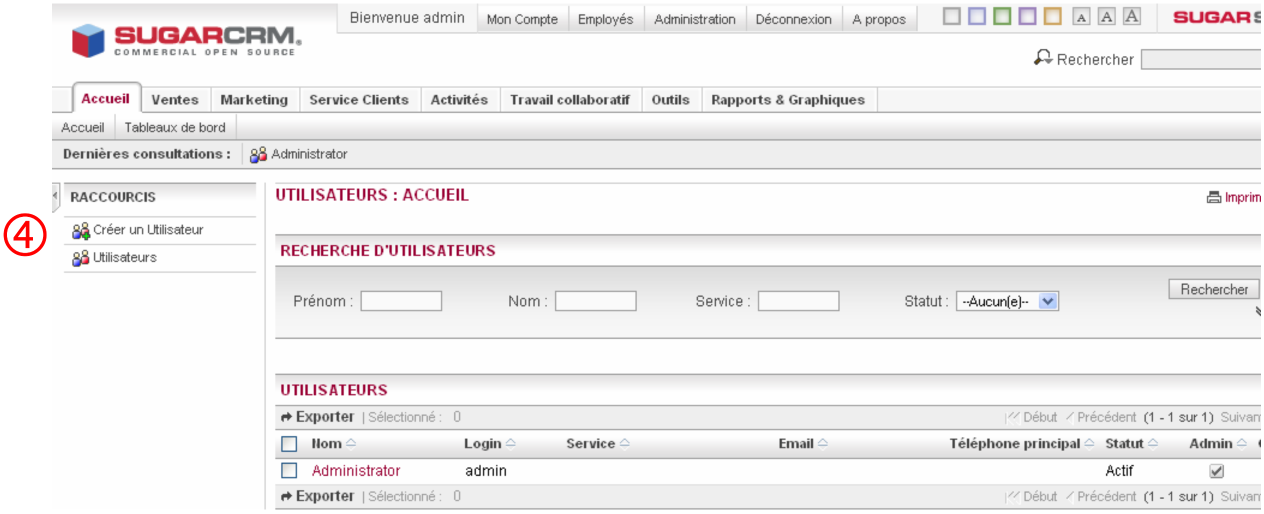


Figure 1.2 : Liste des utilisateurs.

5. Le formulaire de saisie d'un utilisateur s'affiche.

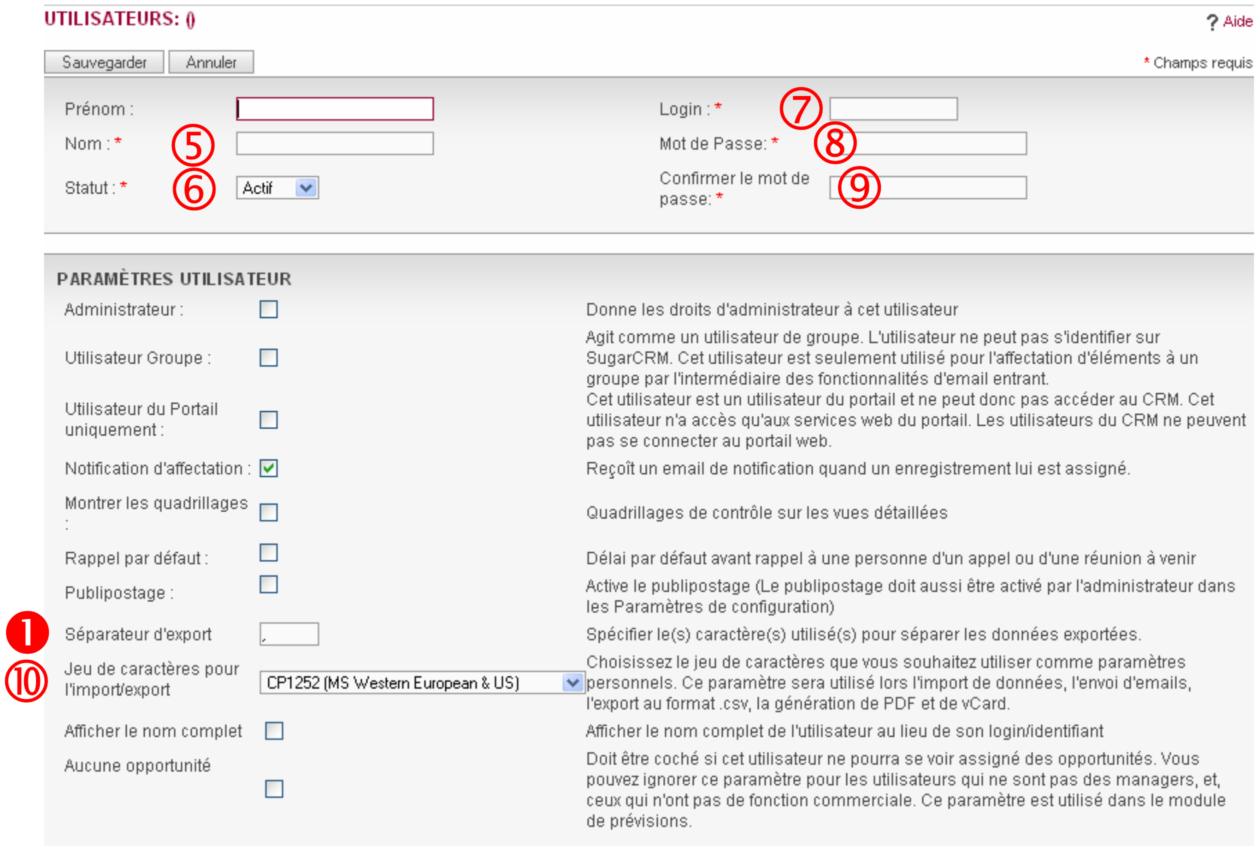


Figure 1.3 : Extrait d'un formulaire d'ajout d'un contact.

6. Indiquez au moins le nom (⑤), le statut (⑥), le login (⑦) et le mot de passe (⑧ et ⑨) de l'utilisateur.
7. Pour le jeu de caractères pour l'import et l'export (⑩), choisissez **CP1252 (MS Western European & US)**
8. Pour le séparateur d'export (❶), indiquez le point-virgule.

9. Dans la section **Options de mise en page** vous pouvez définir quels sont les onglets qui seront affichés et de quelle manière.
   Les onglets placés dans la colonne **Onglets affichés** (①) seront visibles par l'utilisateur dans le menu latéral ou dans le menu de haut (selon le thème choisi).
   Les **onglets masqués** (②) ne seront pas affichés dans le menu. Par contre, l'utilisateur pourra les rendre visibles en les plaçant dans la colonne **Onglets affichés**.
   Les **onglets enlevés par un admin** (③) ne seront pas affichés dans le menu. De plus, l'utilisateur ne pourra pas y accéder. Seul un administrateur pourra les rendre visibles pour l'utilisateur.
   Pour déplacer un onglet, sélectionnez l'onglet dans la liste et utilisez les flèches ◀ et ▶ (④ et ⑤) pour le changer de colonne. Pour le monter ou le descendre dans l'ordre d'affichage, utilisez les flèches 🡅 et 🡇 (⑥).

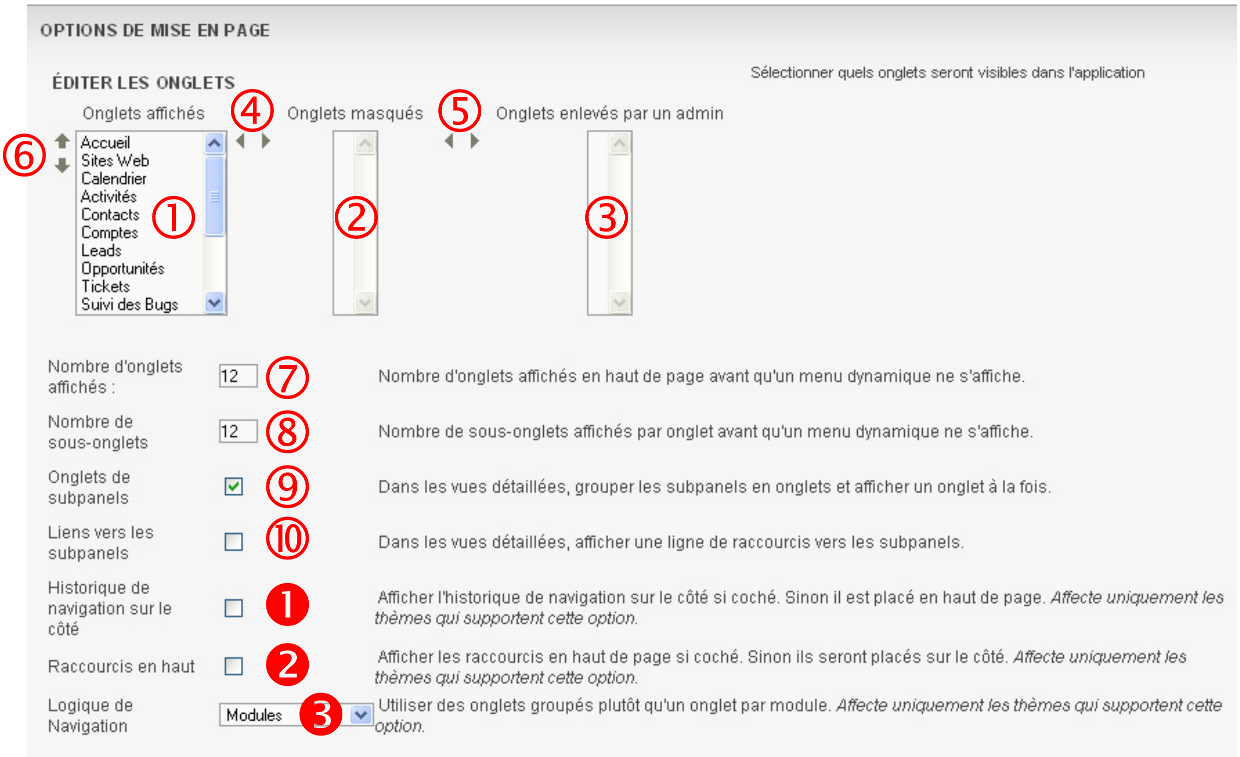


Figure 1.4 : Options de mise en page.

10. Vous pouvez aussi définir le nombre d'onglets à afficher dans le menu (⑦), le nombre de sous-onglets (⑧).
11. Dans les vues détaillées, vous pouvez grouper les sous-panels par onglets (⑨). Si la case est décochée, les sous-panels seront affichés les uns à la suite des autres. En la cochant, les sous-panels seront groupés

par thème ce qui facilite la recherche des informations dans la vue détaillée.

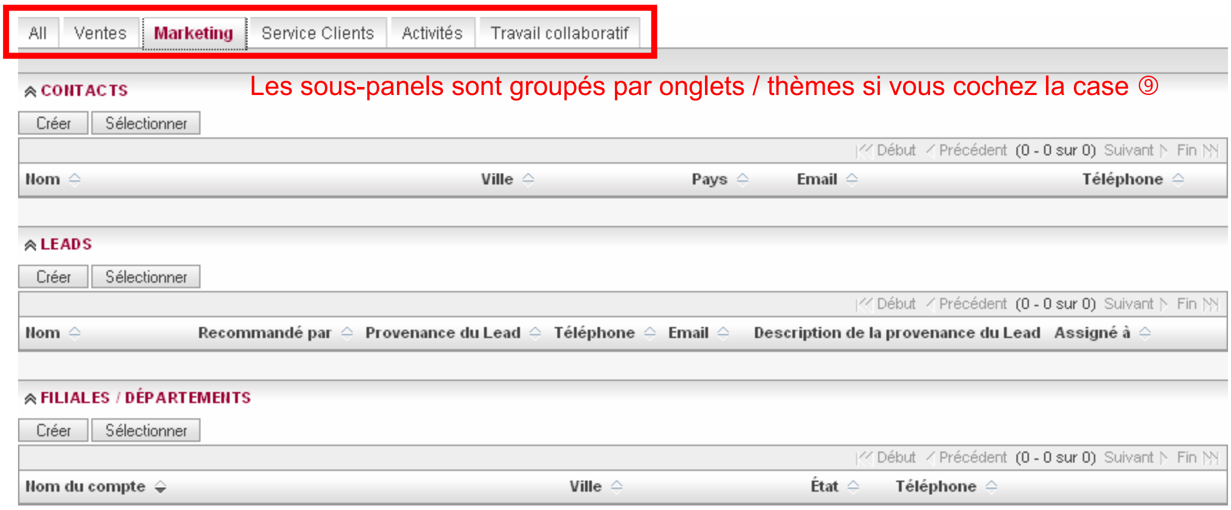


Figure 1.5 : Sous-panels d'un compte lorsqu'on choisit l'onglet **Marketing**.

12. Vous pouvez aussi placer des raccourcis dans les vues détaillées pour accéder directement aux sous-panels. Pour ce faire, cochez la case Liens vers les sous-panels (cf. Figure 1.4 – page 7 – ⑩)

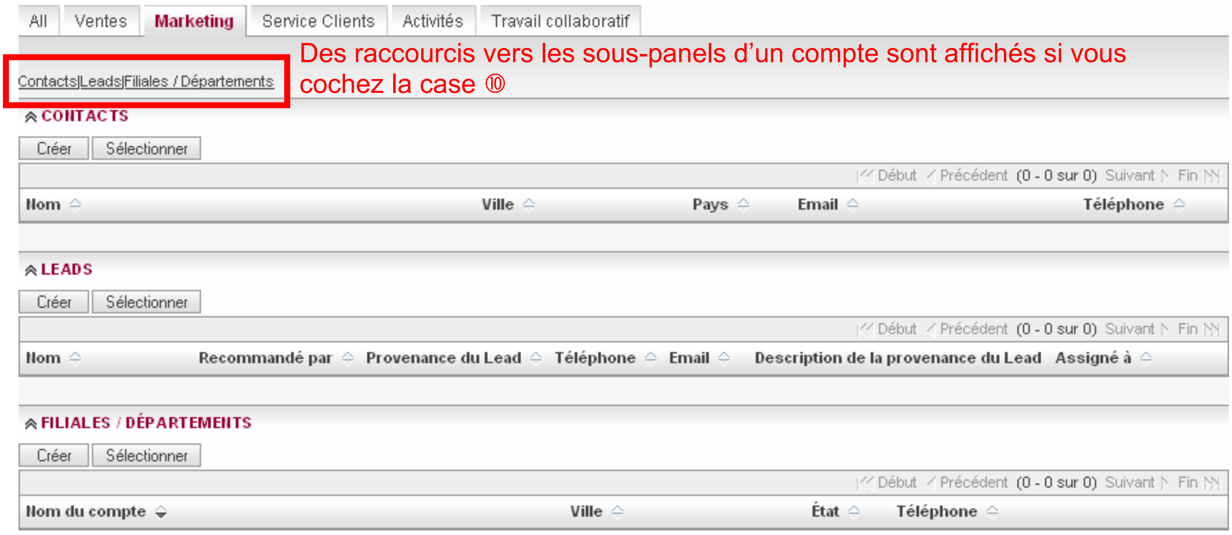


Figure 1.6 : Raccourcis vers les sous-panels d'un compte lorsqu'on choisit l'onglet **Marketing**.

13. Vous pouvez aussi choisir où seront placés l'historique et les raccourcis en cochant / décochant respectivement les cases ❶ et ❷ (cf. Figure 1.4 – page 7).

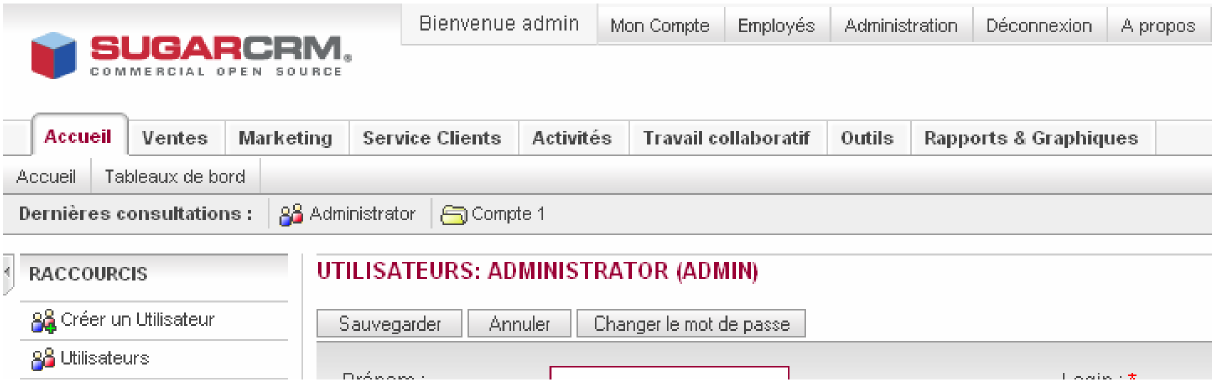


Figure 1.7 : Raccourcis sur le côté et Historique en haut (❶ et ❷ décochés).

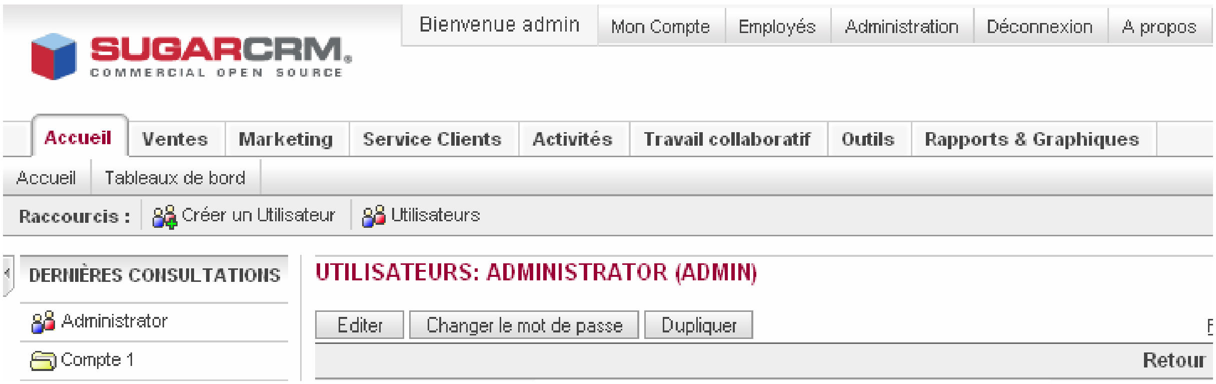


Figure 1.8 : Raccourcis en haut et Historique sur le côté (❶ et ❷ cochés).

14. Enfin, vous pouvez grouper les onglets en groupes d'onglets (cf. Figure 1.4 – page 7 – ❸)

Info

Cela ne concerne que le thème Sugar.

Conseil

Pour en savoir plus sur les groupes d'onglets et comment les gérer, reportez-vous à notre documentation sur le studio de SugarCRM.

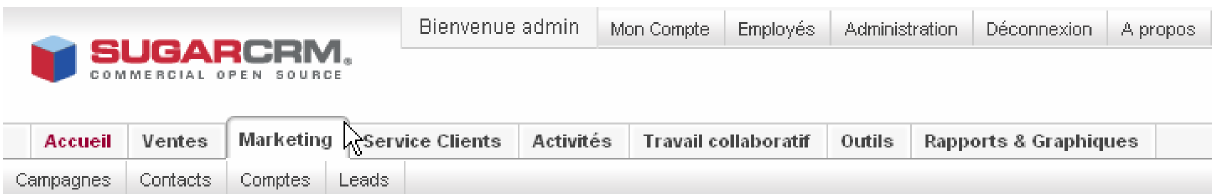


Figure 1.9 : Onglets classés par groupes d'onglets.

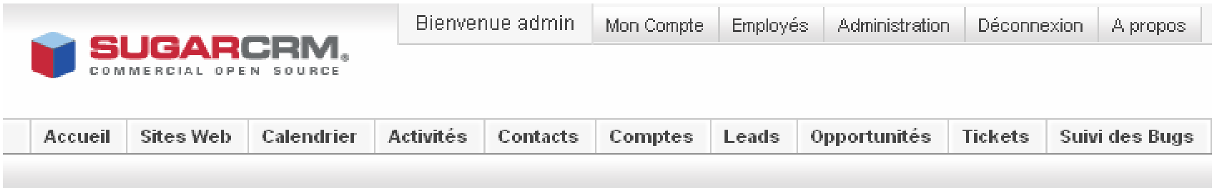


Figure 1.10 : Onglets non classés par groupes d'onglets.

15. Si vous voulez pouvoir envoyer des emails via SugarCRM, complétez les parties **Options des emails** et **Paramètres Emails Sortants**.
    Pour le jeu de caractères pour l'envoi (①), choisissez **ISO-8859-1 (Western European and US)**
    Pour le protocole d'envoi (②), choisissez SMTP et demandez une authentification (③). Cela permettra un traitement plus rapide des emails par votre serveur SMTP.

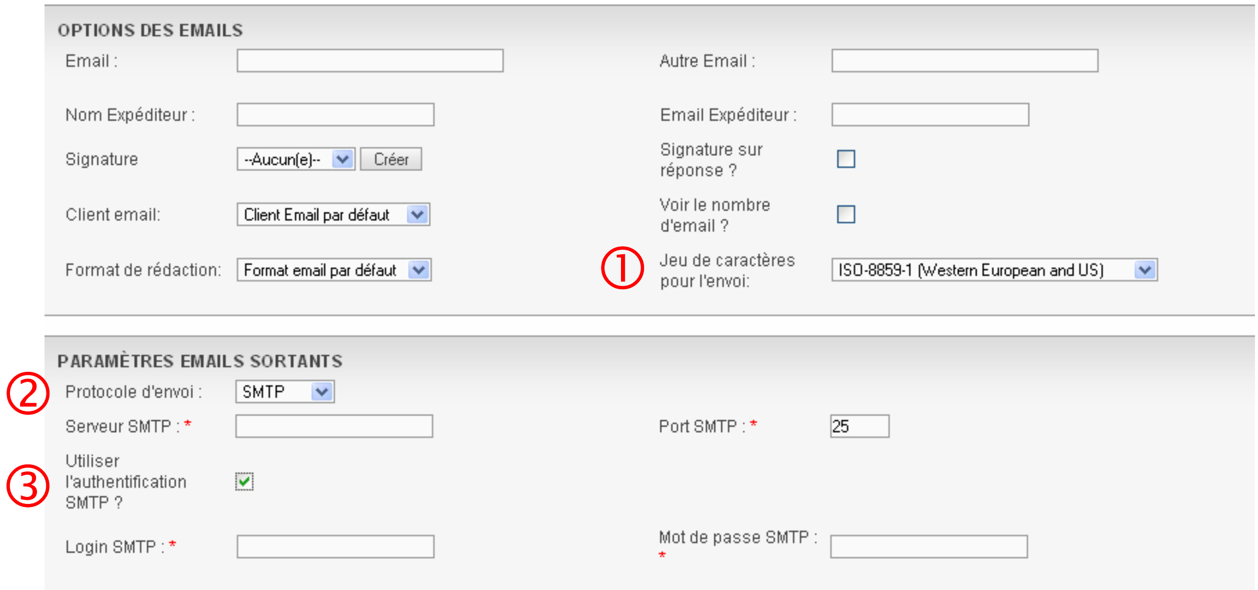


Figure 1.11 : Gestion des emails sortants.

16. Si vous voulez récupérer les emails d'une adresse email, complétez la partie **Paramètres Emails Entrants**. N'oubliez pas de **tester votre paramétrage** (④)

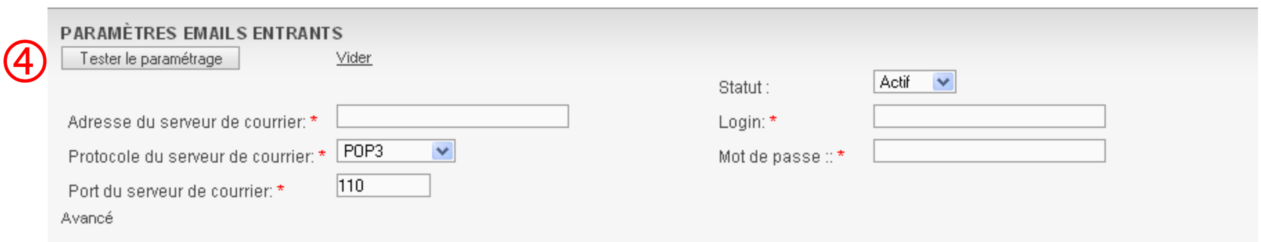


Figure 1.12 : Gestion des emails entrants.

17. Une fois terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (en bas ou en haut du formulaire)

1.2. Gérer les utilisateurs

1.2.1. Gestion par un administrateur

Pour gérer les utilisateurs (modification, suppression, etc.) :

1. Cliquez sur **Administration** (①)
2. Dans la partie **Utilisateurs** (②), cliquez sur **Gestion des utilisateurs** (③)

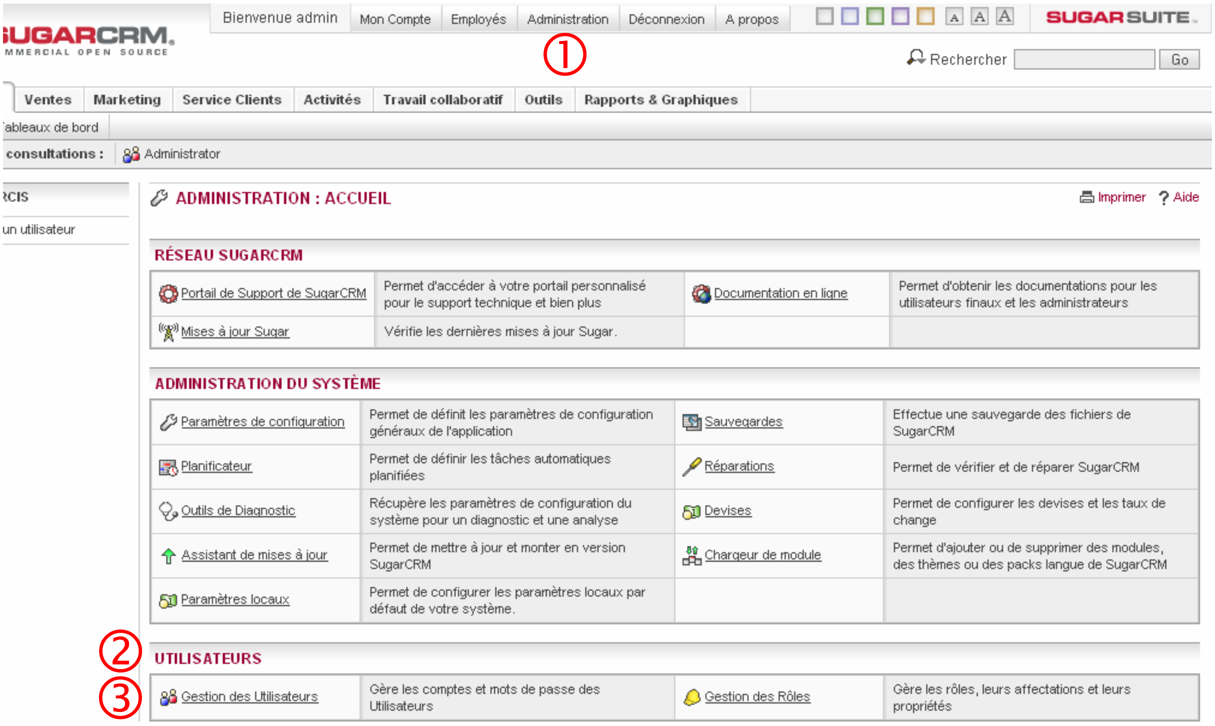


Figure 1.13 : Administration.

3. Vous accédez à la liste des utilisateurs.

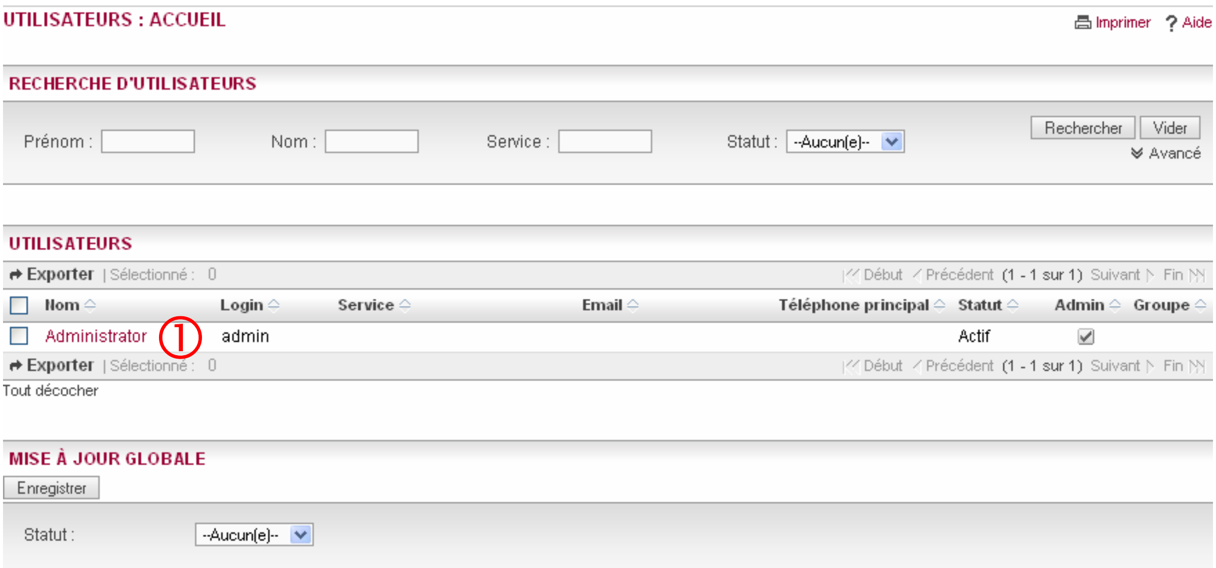


Figure 1.14 : Liste des utilisateurs.

4. Cliquez sur le nom de l'utilisateur (cf. Figure 1.14 – page 11 – ①).
5. Vous accédez alors à son profil.
6. Cliquez sur **Editer** (②) pour modifier le profil de l'utilisateur.

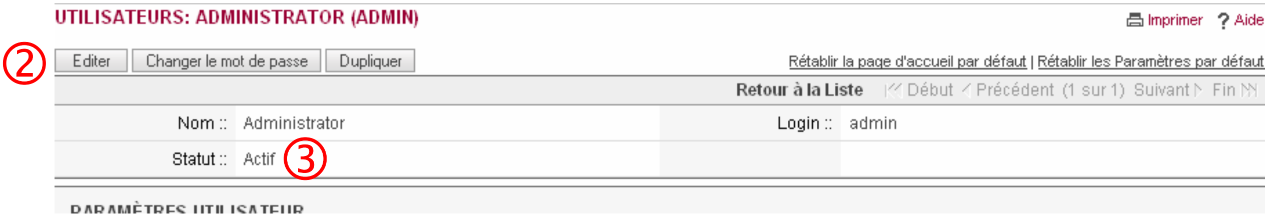


Figure 1.15 : Fiche d'un utilisateur.

Info

Pour des raisons d'intégrité des données, vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur de SugarCRM. Pour qu'il ne soit plus comptabilisé dans votre licence, placez son statut (③) sur **Inactif**.

1.2.2. Gestion par l'utilisateur

Un utilisateur peut modifier certains paramètres de son profil. Pour ce faire :

1. Cliquez sur **Mon compte** (①)
2. Vous accédez à votre profil.
3. Cliquez sur **Editer** (②) pour modifier le profil de l'utilisateur.

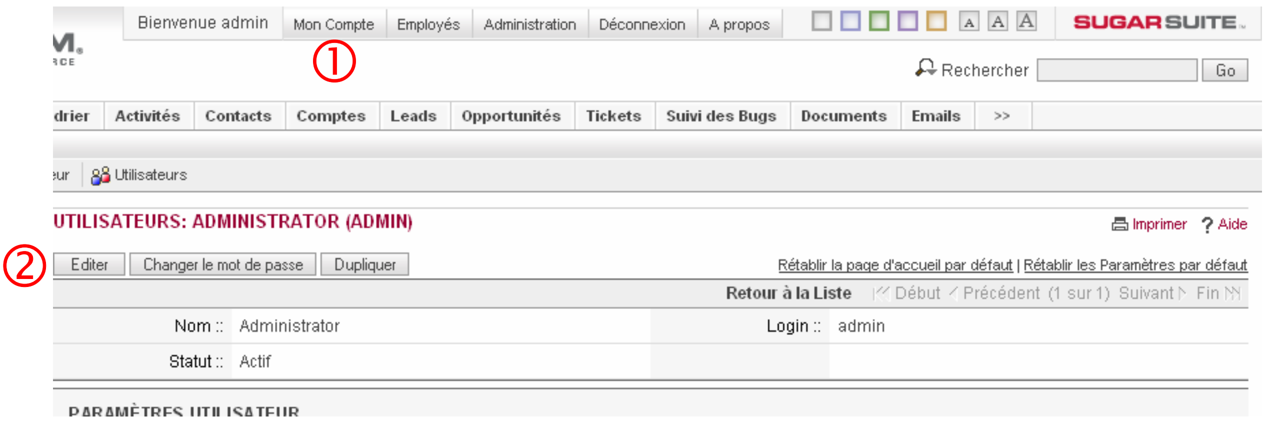


Figure 1.16 : Fiche d'un utilisateur.

Conseil

Reportez-vous à la partie 1.1, page 5, pour avoir le détail de certaines parties.

Chapitre 2

Les rôles

Info

Ce chapitre ne concerne que les administrateurs.

2.1. Principe

Un rôle permet de définir les droits d'accès des utilisateurs aux différents modules et les actions autorisées par les utilisateurs pour chacune des données des modules.
Par exemple, vous pouvez définir que l'utilisateur Util1 n'aura pas accès aux modules Campagnes et Suivi des Bugs.
De plus, vous pouvez décider que cet utilisateur pourra voir toutes les données mais ne peut modifier que les données dont il est le propriétaire (qui lui sont assignées).
Dans ce cas, vous allez créer un rôle où :

- L'accès aux modules Campagnes et Suivi des Bugs sera impossible.
- Pour les autres modules, la modification des données ne sera possible que pour le propriétaire.

Pour chaque module, vous pouvez :

- Définir l'accès ou non au module
- Définir les droits dont disposent les utilisateurs :
    - En liste
    - En visualisation
    - En modification
    - En suppression
    - En importation
    - En exportation

Il pourra être affecté à un utilisateur plusieurs rôles. Dans ce cas, les deux rôles vont s'ajouter et c'est le droit ou l'accès le plus restrictif qui sera appliqué.

Par exemple :

<u>Rôle 1</u> : Accès interdit au module Campagnes, Modification impossible pour les contacts

<u>Rôle 2</u> : Accès interdit au module Suivi des Bugs, Modification possible pour les contacts dont l'utilisateur est le propriétaire

Si on affecte les rôles 1 et 2 à un utilisateur, alors cet utilisateur :

- N'aura pas accès aux modules Campagnes et Suivi des Bugs
- Ne pourra pas modifier les contacts (même s'il en est le propriétaire – Le rôle 1 prédomine car la restriction de modification est plus « sévère »)

2.2. Créer un rôle

Pour créer un rôle :

1. Cliquez sur **Administration** (①)
2. Dans la partie **Utilisateurs** (②), cliquez sur **Gestion des rôles** (③)

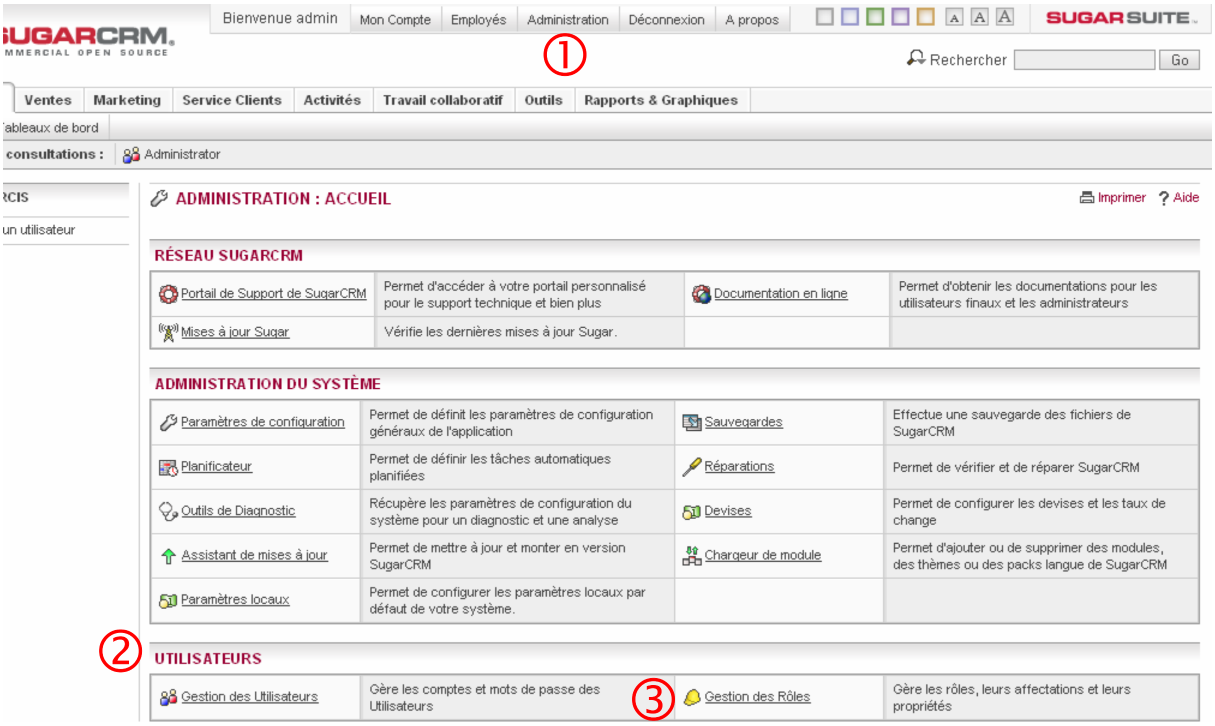


Figure 2.1 : Administration.

3. Vous accédez à la liste des rôles.
4. Cliquez sur **Créer un rôle** (④)

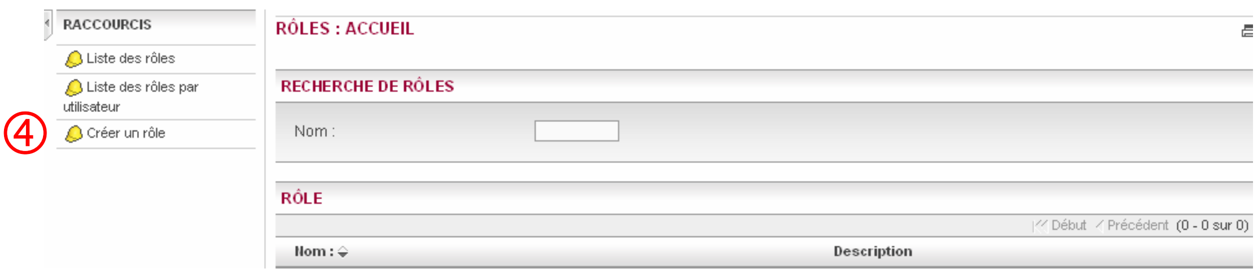


Figure 2.2 : Liste des rôles.

5. La fiche de saisie d'un rôle apparaît. Définissez les droits d'accès aux modules (cf. Figure 2.3 – page 16 – ⑤) et les actions autorisées (cf. Figure 2.3 – page 16 – ⑥) pour chaque module.

Info

Pour modifier une cellule, double-cliquez dessus. Une liste de choix apparaîtra alors.

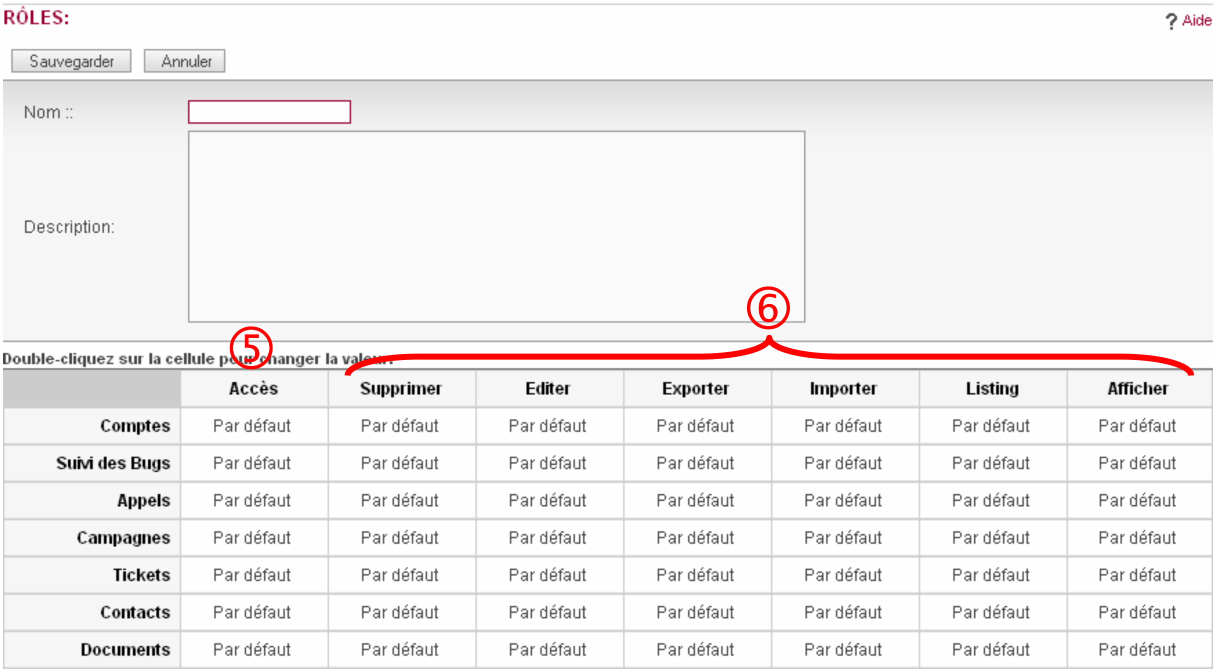


Figure 2.3 : Saisie d'un rôle.

Info

Voici les explications de chaque choix.

Colonne Accès (⑤)	
Par défaut	Pourra accéder au module
Activé	Pourra accéder au module
Désactivé	Ne pourra pas accéder au module
Autres colonnes (⑥)	
Par défaut	Pourra réaliser l'action sur tous les enregistrements
Tous	Pourra réaliser l'action sur tous les enregistrements
Propriétaire	Pourra réaliser l'action uniquement sur les enregistrements dont il est le propriétaire
Aucun	Ne pourra pas réaliser l'action

2.3. Affecter un rôle à un utilisateur

2.3.1. A partir d'un rôle

Pour affecter un rôle à un utilisateur :

1. Cliquez sur **Administration** (cf. Figure 2.4 – page 17 – ①)

2. Dans la partie **Utilisateurs** (②), cliquez sur **Gestion des rôles** (③)

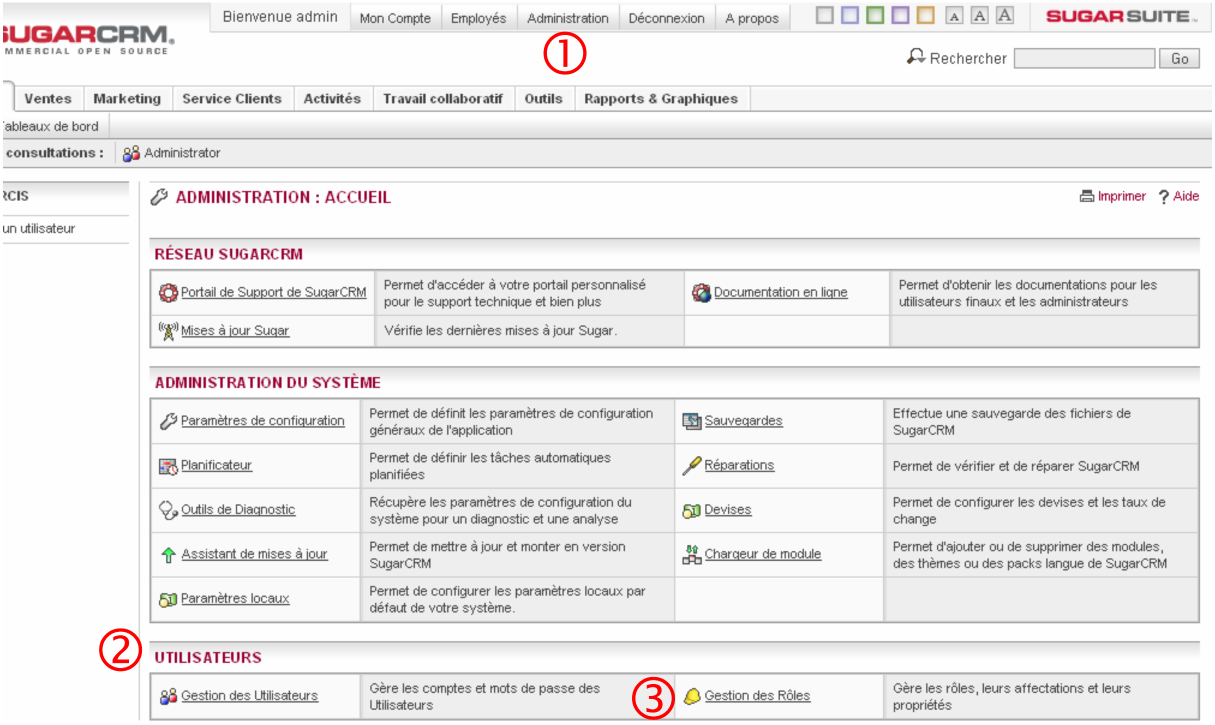


Figure 2.4 : Administration.

3. Vous accédez à la liste des rôles.
4. Cliquez sur le rôle que vous voulez affecter à l'utilisateur (④)

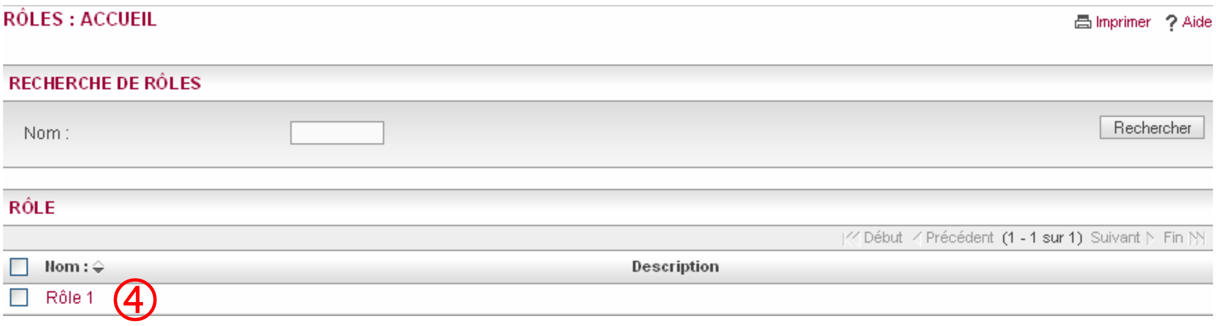
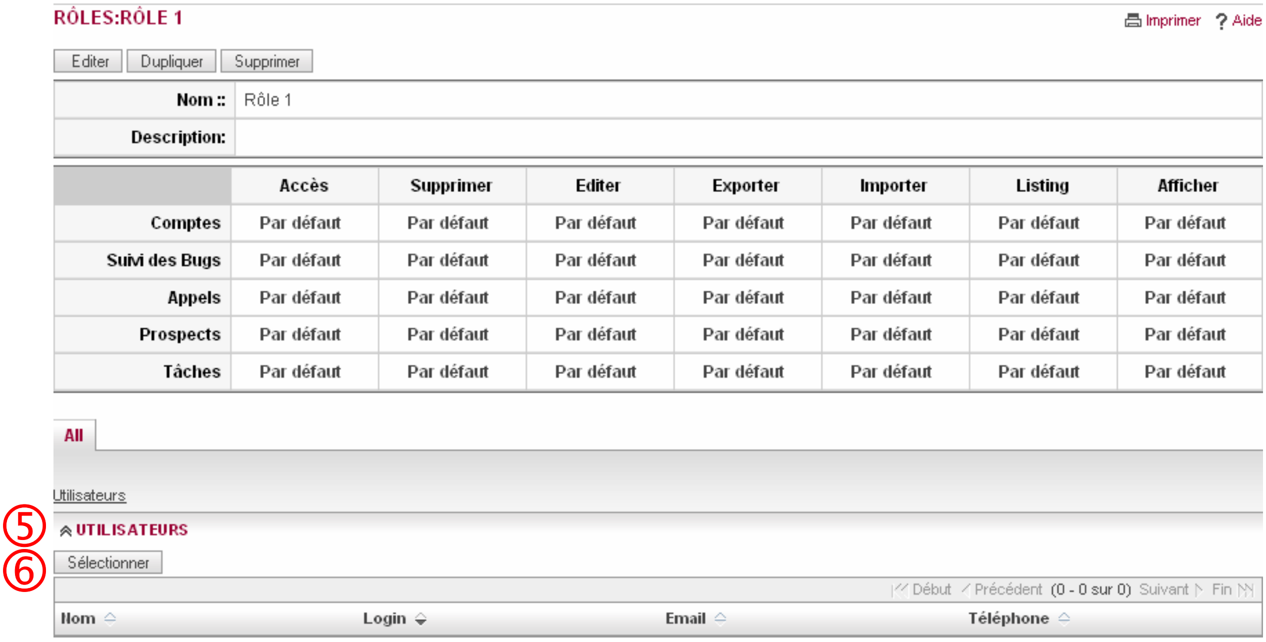


Figure 2.5 : Liste des rôles.

5. Dans le sous-panel **Utilisateurs** (cf. Figure 2.6 – page 18 – ⑤), cliquez sur **Sélectionner** (cf. Figure 2.6 – page 18 – ⑥)



RÔLES:RÔLE 1

Imprimer | Aide

Editer | Dupliquer | Supprimer

Nom :	Rôle 1
Description:	

	Accès	Supprimer	Editer	Exporter	Importer	Listing	Afficher
Comptes	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Suivi des Bugs	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Appels	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Prospects	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Tâches	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut

All

Utilisateurs

⑤ UTILISATEURS

⑥ Sélectionner

Début | Précédent (0 - 0 sur 0) Suivant | Fin

Nom	Login	Email	Téléphone

Figure 2.6 : Administration.

6. Dans la fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez l'utilisateur. Il s'ajoute alors dans le sous-panel **Utilisateurs** (⑤)

2.3.2. A partir de la fiche d'un utilisateur

1. Allez sur la fiche de l'utilisateur. Vous aurez alors une vision globale des droits de ce dernier.
2. Dans le sous-panel **Rôles** (①), cliquez sur le bouton **Sélectionner** (②).
3. Dans la fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez le rôle souhaité. Il s'ajoute dans le sous-panel **Rôles** (①)



UTILISATEURS: ADMINISTRATOR (ADMIN)

Imprimer | Aide

Editer | Changer le mot de passe | Dupliquer

Rétablir la page d'accueil par défaut | Rétablir les Paramètres par défaut

Retour à la Liste | Début | Précédent (1 sur 1) Suivant | Fin

Nom :	Administrator	Login :	admin
Statut :	Actif		

	Accès	Supprimer	Editer	Exporter	Importer	Listing	Afficher
Comptes	Activé	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous
Suivi des Bugs	Activé	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous
Prospects	Activé	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous
Tâches	Activé	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous

Rôles

① RÔLES

② Sélectionner

Début | Précédent (0 - 0 sur 0) Suivant | Fin

Nom :	Description

Figure 2.7 : Fiche d'un utilisateur.